

カスタマーハラスメントに対する方針

1. 基本方針・姿勢

津軽警備保障株式会社（以下「当社」）は、社訓である「責任・信頼・真心」に基づき、先進のセキュリティシステムと質の高い警備サービスを通じて、お客様や地域社会の皆様に「安全・安心」を提供することを目指しております。当社は、お客様や施設利用者様、通行人様からの正当なご意見・ご要望に対しては、常に誠実かつ真摯に対応いたします。しかしながら、業務に従事する従業員の人格を否定する言動や、安全な就業環境を脅かす著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の安全と心身の健康を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインおよび一般社団法人全国警備業協会の指針に基づき、当社の従業員（警備員および内勤スタッフ等）に対する以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- ・身体的・精神的な攻撃：暴力、暴言、威嚇、侮辱、人格を否定するような言動
- ・過剰・不当な要求：正当な理由のない金銭補償の要求、土下座の強要、提供サービス外の作業強要
- ・拘束的な行動・業務妨害：長時間の拘束、不退去、居座りにより、周囲の安全監視や巡回等の警備業務を妨害する行為
- ・安全ルールへの不服従：施設や現場の安全確保のために必要な案内（入館制限、手荷物検査、交通誘導、迂回要請など）に従わず、高圧的な態度を取る行為
- ・プライバシーの侵害・ネット中傷：従業員を無断で撮影・録音する行為、および写真や氏名等の個人情報を SNS やインターネット上へ投稿・誹謗中傷する行為

※なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応スタンス

万が一、これらの行為が確認された場合、現場の安全確保を最優先とし、該当するお客様・利用者様への対応やサービスの提供を中止させていただく場合がございます。さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、適切な対応をいたします。

4. 社内体制の整備と従業員への配慮

当社は、従業員が安心して実力を発揮できるよう、以下の取り組みを徹底します。

- ・カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口の設置。
- ・的確な対応を行うための教育・研修およびマニュアルの整備。
- ・被害に遭った従業員のメンタルケア等の配慮措置。

本方針に基づき、これからも皆様に信頼される質の高い警備サービスを提供し、安心して暮らせる社会の実現に貢献してまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 制定
津軽警備保障株式会社